

## カスタマーハラスメント対策 基本方針

株式会社 OverTech は、全従業員が安心して働ける職場環境を維持し、お客様との健全な関係を築くことを最優先とします。そのため、カスタマーハラスメントの防止に向けた方針を定め、従業員を保護するとともに適切な顧客対応を実施します。

- すべての従業員に安全かつ尊重される環境を提供します。
- 顧客対応において、正当なクレームとハラスメント行為を明確に区別します。
- 相談窓口を設置し、従業員が安心して相談できる体制を整備します。
- 研修を実施し、ハラスメント対応に関する知識を深めます。
- 最新の対応策を継続的に導入します。

## 当社の体制

- ①従業員をカスタマーハラスメント対応ガイドラインに沿って組織対応で守ります。
- ②従業員を相談窓口でケアしてまいります。
- ③従業員へ、カスタマーハラスメント防止対策講座（動画）や AI を活用したロールプレシシステムを活用し、継続して教育を実施してまいります。
- ④事案に応じて弁護士、警察などとも連携を図ってまいります。

以上

周知日：令和 7 年 7 月 9 日